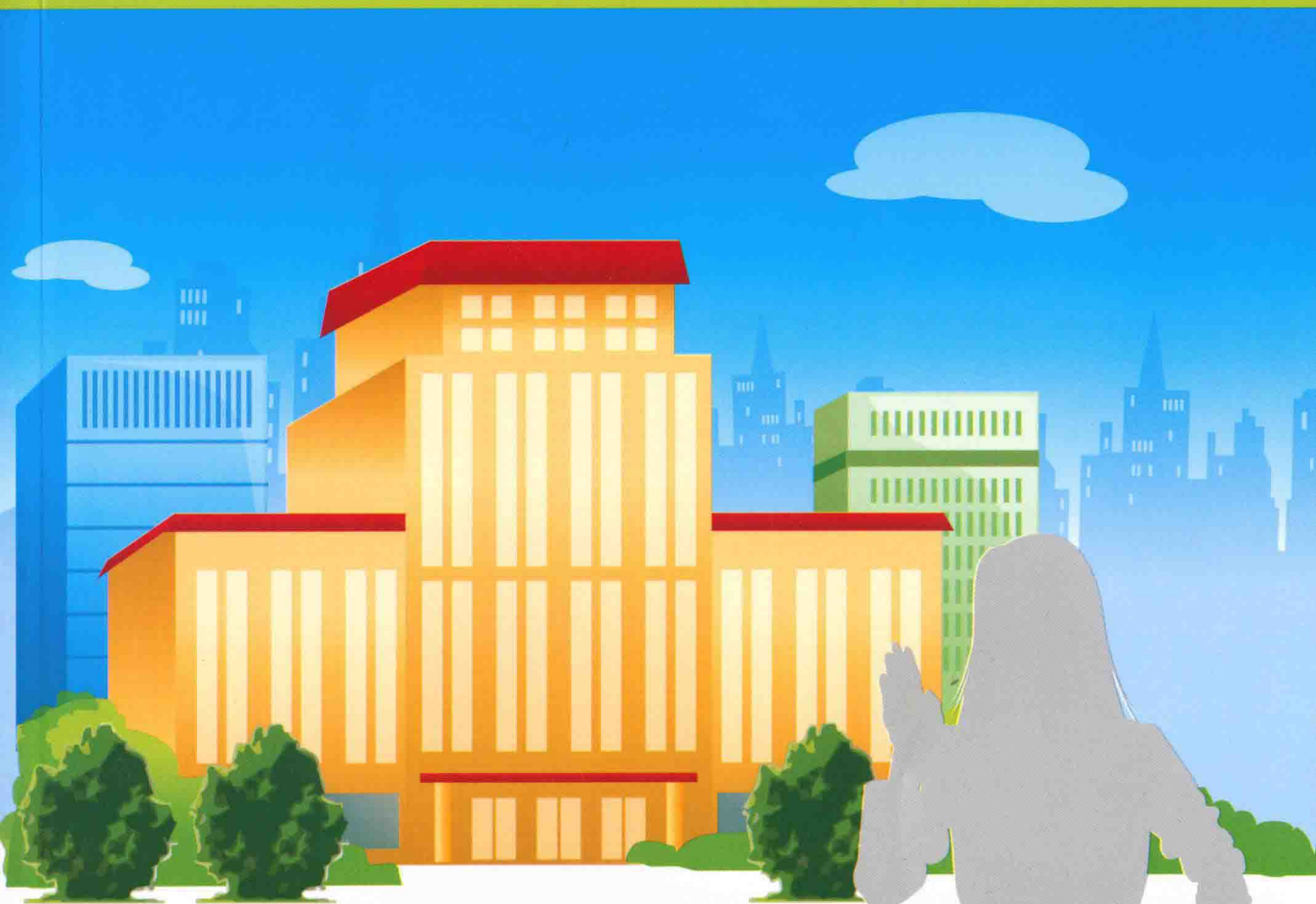




全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



酒店服务技能与实训

贾晓龙 蔡洪胜 主编

清华大学出版社





全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



酒店服务技能与实训

贾晓龙 蔡洪胜 主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书根据旅游酒店运营与服务的特点、结合国际旅游酒店服务质量管理发展的新形势,依照旅游酒店业务规程和职业岗位技能要求,全面介绍酒店服务所必须具备的业务环节、操作流程、礼貌用语、职业道德、行为规范等基本知识,并通过指导学生实训、强化技能培养,达到学以致用目的。

由于融入了旅游酒店服务最新实践教学理念,具有注重实践与就业能力的培养,因此本书既可以作为职业院校各学历层次旅游管理和酒店管理专业的教学用书,也可以作为旅游酒店服务在职从业者及管理人员的岗位培训教材,对于旅游酒店及饭店服务资格考试取证也是一本很好的辅导教材和参考手册。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务技能与实训/贾晓龙,蔡洪胜主编. —北京:清华大学出版社,2012.7

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-28487-1

I. ①酒… II. ①贾… ②蔡… III. ①饭店—商业服务—职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 064617 号

责任编辑:张弛

封面设计:傅瑞学

责任校对:刘静

责任印制:张雪娇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

邮 编:100084

社总机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印刷者:三河市君旺印装厂

装订者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:13.5

字 数:323 千字

版 次:2012 年 7 月第 1 版

印 次:2012 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:26.00 元

产品编号:046079-01

编审委员会

主 任:

牟惟仲

副 主 任:

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员:

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李玥瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专 家 组:

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



序

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展；随着交通管理和通信技术的不断进步；随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘；随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善；随着居民收入的大幅提高和节假日闲暇时间的增多，旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来，旅游业也在以其强劲的发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示，2007 年我国旅游业总收入首次突破 1 万亿元；2008 年全国旅游人数达 1.71 亿；2009 年在受到金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下，国内旅游业依然有 11.7% 的增幅，出境游也在持续回升。目前，中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计，居民因为旅游而每花 1 元就可以带动相关消费 5 元，直接或间接地刺激行业经济，促进 140 多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱，在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用，因而已经成为我国服务经济发展的重要产业，在我国经济发展中居于举足轻重的地位。近年来，随着全球旅游业的快速发展，特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办，不仅使我国的国际交往更加频繁，也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此，2009 年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》，旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业，这是党中央和我国政府的伟大战略决策。

当前，随着全球旅游业的快速发展，旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化，对旅游操作人才的需求也提出了更高的要



求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员亟顺更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才,加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日酒店、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地的近百余所职业院校和旅游企业,多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业作出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注重解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



前 言

随着我国改革开放进程加快和社会主义市场经济体系逐步确立与完善,中国经济正处于经济发展最活跃的时期,并呈现出持续、高速增长的态势。我国经济快速发展不仅促使旅游市场逐年火爆,而且也带动了酒店业务的繁荣。酒店不只是中外游客的临时居住地,它也在传承悠久中国历史和丰富多彩的民俗风情。在高雅别致的酒店,观古画、听古筝、品尝特色美味、感受古老的中华文化,拉近与亲朋好友及友邦的距离。酒店既是现代社会交往的场所,也是开展各种商务活动的中心,酒店每天都在迎接着来自世界各个国家和不同民族的客人,酒店服务形象已成为我国对外开放的主要展示窗口。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,酒店作为旅游业中最为重要的组成部分,在国际商务交往、丰富社会生活、拉动内需、促进就业、弘扬中华文化等方面发挥着极其重要的作用,旅游酒店业已经成为我国服务经济发展的重要产业。随着全球旅游业的快速发展,面对国际酒店与饭店业的激烈市场竞争,加强酒店经营管理模式创新,加速酒店服务专业人才技能训练已成为当前亟待解决的问题。为满足日益增长的旅游市场需求,培养社会急需的旅游酒店服务操作型人才,我们组织多年在一线从事旅游酒店服务管理教学和实践活动的专家教授,共同精心编撰此教材,旨在迅速提高广大学生和旅游酒店从业者的职业素质,更好地服务于我国旅游事业。

本教材为配合国家就业工程,加强职业教育实践实训教学而编写,严格按照教育部关于职业教育教学改革“加强职业教育,突出实践能力培养”的要求,有力地配合了职业教育教学创新和教材建设。本书作为职业院校旅游与酒店管理专业的特色教材,全书共分九章,以学习者应用能力培养为主线,坚持以科学发展观为统领,根据旅游酒店运营与服务的特点,结合国际旅游酒店服务质量管理发展的新形势,依照旅游酒店服务工作流程和职业岗位技能要求,全面介绍旅游酒店运营管理与服务要求所必须掌握的业务环节、操作流程、服务技能、礼貌用语、职业道德、行为规范等基本知识,并通过



指导学生实训、强化技能培养,达到学以致用目的。

由于本书融入了旅游酒店服务质量管理最新的实践教学理念,力求严谨,注重与时俱进,具有知识系统、内容翔实、案例鲜活、实用性强、注重实践与就业能力的培养,且采用新颖统一的格式化体例设计,因此本书既可以作为职业院校各学历层次旅游管理和酒店管理专业的教学用书,也可以作为旅游酒店及各类饭店服务在职从业者及管理人员的岗位培训教材,对于旅游酒店及饭店服务资格考试取证也是一本很好的辅导教材和参考工具手册。

本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织,贾晓龙和蔡洪胜主编,贾晓龙统稿,蔡丽伟为副主编;由具有丰富酒店经营服务教学与实践经验的丁玉书教授审定。具体写作人员分工:牟惟仲(序言),贾晓龙(第一章、第二章、第三章),蔡洪胜(第四章、第五章、第六章),蔡丽伟(第七章),李伟(第八章),王海文(第九章),时永春、李瑶、周鹏、马瑞奇(附录);华燕萍负责本书修改和版式调整,李晓新制作课件。

在编著过程中,我们参考了有关旅游酒店管理和技能训练等方面的最新书刊资料及国家历年出台的酒店管理法规和规章制度,走访听取众多业内专家的宝贵意见,并得到中国旅游饭店协会、北京市旅游发展委员会、北京长富宫饭店、东方君悦酒店、友谊宾馆、中国大饭店、太阳花酒店等行业主管和业务经理的大力支持,在此一并致谢。

为了方便教师教学和学生学习,本书配有教学课件,读者可以在清华大学出版社网站(www.tup.com.cn)免费下载使用。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,故恳请专家和广大读者批评指正。

作者
2012年6月



目 录

1 第一章 酒店基础概述

第一节 酒店的基础知识	1
第二节 酒店的组织机构概述	5
第三节 酒店的管理机制	7
本章小结	11
本章思考题	12

13 第二章 行为规范与职业道德实训

第一节 职业道德培训	14
第二节 酒店安全知识培训	16
第三节 酒店法规常识培训	25
本章小结	30
本章思考题	31

33 第三章 酒店专业实训规定和注意事项

第一节 实训实习工作	33
第二节 实训实习注意事项	35
本章小结	37
本章思考题	38

40 第四章 酒店前厅专业实训

第一节 酒店前厅服务程序与相关要求	41
第二节 前厅接待服务程序与主要操作技能	46
第三节 前厅总机服务程序与主要操作技能	52



第四节 酒店商务中心专业实训	54
第五节 前厅常见疑难问题的处理	57
本章小结	63
本章思考题	63

66 第五章 酒店客房专业实训

第一节 酒店客房服务流程与相关要求	67
第二节 酒店客房服务的主要操作技能	74
本章小结	84
本章思考题	84

86 第六章 酒店中西餐厅专业实训

第一节 餐饮实务实训实习教学目标与计划	87
第二节 托盘实训模块	89
第三节 餐巾折花、铺台布实训模块	94
第四节 餐厅与宴会服务摆台实训模块	98
第五节 中餐席位安排和迎宾服务实训模块	102
第六节 客人就餐时的服务实训模块	108
本章小结	115
本章思考题	115

120 第七章 酒店其他部门专业实训

第一节 酒店酒吧专业实训	121
第二节 酒店经营与公关销售部门专业实训	126
第三节 酒店康乐项目专业实训	130
本章小结	144
本章思考题	144

146 第八章 中英文礼貌服务用语实训

第一节 前台客房服务用语实训	146
第二节 餐饮酒吧服务用语实训	152
第三节 酒店常用中英文对照	155
本章小结	162
本章思考题	162



166 第九章 实训必备知识

第一节 著名酒店集团	166
第二节 酒店集团经营理念	182
第三节 星级酒店的评定	186
第四节 酒店的等级	189
本章小结	192
本章思考题	192

195 附录一 实训实习报告与工作日志封面

196 附录二 工作日志记录表

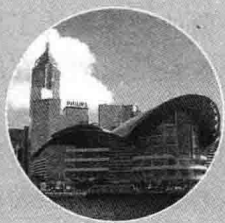
197 附录三 实训实习工作证明书

198 附录四 酒店实训学员实训实习表现评价表

199 附录五 饭店管理专业实训实习报告撰写方式及内容说明

200 附录六 饭店管理专业毕业设计撰写方式及内容说明

203 参考文献



第一章

酒店基础概述

【实训项目】

酒店基础知识。

【实训目标】

通过对酒店基础知识的介绍,使学生了解酒店基本常识和业务,掌握当前酒店业的现状和发展趋势,进而为以后的专业学习打下良好基础。

【实训时间】

实训教学 4 学时。

【实训方法】

教师讲授为主,学生按要求搜集资料,小组讨论并互评,教师指导并点评。

第一节 酒店的基础知识

一、什么是酒店

1. 酒店的概念

酒店是指能够接待境内外宾客,为他们的旅行提供住宿、饮食、购物、娱乐和其他服务的综合性、服务性的企业。

在中国,酒店往往成为高档次、高水准、高消费的象征,酒店也就形成了一个特殊的行业。一般约定俗成地称宾馆为酒店。

2. 酒店的内涵

酒店的共性主要表现为以下几项。

(1) 酒店都必须以房屋建筑和设备设施为依托向宾客提供旅居服务。

(2) 酒店都必须具有住宿、餐饮及其他综合服务 etc 旅居使用功能,就住宿功能来讲又必须具有睡眠、休息、梳洗、卫生间、开水供应等各种配套设施。

(3) 酒店应提供劳务服务。

(4) 酒店提供的旅居条件必须是安全的、卫生的。



(5) 酒店都需要客源,因此酒店需要通过自己的营销手段和客源渠道组织吸引客源。

(6) “宾至如归”是酒店的经营理念。酒店是一个企业,其经营的结果是为了取得良好的经济效益。同时,也要取得良好的社会效益。酒店良好的经济效益是以酒店在经营过程中的经营收入抵补经营支出后所取得的经营利润为目标。

(7) 酒店一方面要生产合格优质的名牌产品,在产品销售后取得理想的经济收入;另一方面,酒店也在经营中实行严格的经济核算,以较少的支出取得预期目标。酒店的原始称谓叫饭店,也有称旅店、旅馆、宾馆、会所、俱乐部、山庄等。

21 世纪的酒店已发展成集吃、住、游、购、娱乐、通信、商务等于一体,能满足各类宾客不同需求的综合体。

二、酒店的类别

世界各地的酒店变化多端,很难用统一的标准进行描述。按照不同的标准或特点,可以对酒店有不同的分类。

1. 酒店的一般分类

根据旅游与酒店行业习惯和酒店形式上、内容上、客源对象与功用上的差异性,可以把酒店分成三大类。

(1) 根据客源市场分类,可以分为 5 种类型酒店,即:商务型酒店、长住型酒店、度假型酒店、会议型酒店、综合型酒店。

(2) 根据酒店规模,可以分为 3 种类型酒店,即:小型酒店、中型酒店、大型酒店。目前,国际上划分的标准为:客房在 300 间以下的是小型酒店,客房在 300 间以上的是中型酒店,客房在 600 间以上的是大型酒店。

根据中国旅游酒店的统计年鉴,按照规模把酒店分为 5 类,即:500 间以上、300~499 间、200~299 间、100~199 间、99 间以下。

(3) 根据酒店的建筑投资费用分类,可分为中低档、中高档、豪华 3 种类型的酒店。

2. 酒店的专业功能化分类

按照酒店的专业化功能,业内专家学者通常将现有的酒店分成六大类。

(1) 商务型酒店

商务型酒店以接待散客为主,满足商务宾客的要求。该类酒店一般档次较高,设施齐全,房价偏高,地理位置优越,交通便利。

(2) 旅游型酒店

旅游型酒店以接待旅游团队和会议为主,酒店有适合团队旅居和举行会议的中档设施,客房是酒店的主要部分,但一般的配套设施都是齐全的。

(3) 综合型酒店

综合型酒店指在一幢楼里除了酒店外还有其他功能的部分,如:商场、写字楼、展览厅、培训中心等。该类酒店的档次可高可低,客源具有兼容性。

(4) 度假型酒店

度假型酒店以接待旅游、休闲、度假的宾客为主,兼接待会议宾客。酒店以娱乐、休闲、餐饮、康乐及野趣为主要经营项目,客房并不占主要地位。酒店一般不在市区,常常在旅游



度假区或有山水的地域或海滨、湖泊、名胜地等。

(5) 国宾馆型酒店

国宾馆型酒店以接待国宾及国内高级领导人为主。酒店多以低层别墅式建筑为主,一座别墅内住宿、饮食、办公、会客、康乐等设施齐全。酒店有较大的园林,绝大多数酒店还带有水池、景观等。酒店的封闭性较好,实施警卫工作比较容易。

(6) 内部接待型酒店

内部接待型酒店满足投资者内部接待的需要。该类酒店一般由某一系统或企业或组织投资兴建。投资者投资酒店的目的是为了满本系统内部大量的业务往来、会议等的需要,同时接待普通宾客。经济效益并不是该类酒店的主要目标。

3. 根据计价方式划分

(1) 欧式计价酒店

客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。世界各地绝大多数酒店均属此类。

(2) 美式计价酒店

客房价格包括房租以及一日三餐的费用,目前尚有一些地处偏远的度假型酒店属于此类。

(3) 修正美式计价酒店

客房价格包括房租和早餐以及一顿正餐(午餐或晚餐)的费用,以便客人有较大的自由安排白天的活动。

(4) 欧陆式计价酒店

房价包括房租及一份简单的早餐即咖啡、面包和果汁,此类酒店一般不设餐厅。

(5) 百慕大计价酒店

房价包括房租及美式早餐的费用,目前,房租含早餐的计价方式为许多中国酒店所采用。

4. 根据酒店所在地划分

(1) 市中心酒店

市中心酒店(city center hotels)是以接待大众旅游、商务旅行者或休闲旅游客人为主的酒店。位于城市的中心地区,交通十分方便,靠近市区最繁华的商业中心或著名旅游景点。酒店类型可以是豪华、中等、商务型、套房型、经济型或家居型。

此类酒店可以给客人提供优良的设施和服务。豪华的酒店还能同时为客人提供礼宾服务或特别的礼宾楼层服务以及秘书、传真、计算机等商务服务,提供 24 小时的客房送餐以及机票预订等服务。

(2) 近机场酒店

近机场酒店(airport hotels)是以接待由于飞机故障、气候变化,或由于时间原因来不及到达目的地等各种原因造成在机场滞留的飞机乘客或旅游团,为他们提供短暂休息场所和服务的酒店。

此类酒店邻近机场,特别受不愿花费长时间往返机场的旅客欢迎。

(3) 高速公路沿线酒店或汽车旅馆

高速公路沿线酒店或汽车旅馆(freeway hotels and motels)主要以接待利用汽车旅行的

游客,向他们提供食宿及停车场所的酒店。此类酒店一般建立在一些主要公路旁、岔路口边或者公路干线上。现在酒店不仅在设施方面大有改善,而且日趋豪华,多数可提供现代化的综合服务。

5. 按照市场特点划分

(1) 商务型酒店

商务型酒店(business hotels)是以接待办理公务或经商的客人为主,为他们提供住宿、饮食和商务服务的酒店。酒店里的设施除了舒适、方便、豪华外,商务服务的相关设施,如传真、上网、商务秘书等都很齐全,还有快捷的餐饮服务。

(2) 度假型酒店

度假型酒店(resort hotels)是以接待休闲、度假的客人为主的接待场所。此类酒店一般建在交通方便的风光名胜地区,如海滨、著名山区和温泉等附近。

酒店康乐中心的设施齐全、完善,例如要配备保龄球、网球、游泳池、酒吧、棋牌室、卡拉OK等。酒店环境优美,客人不仅可以享受到舒适的服务,同时可以尽情欣赏大自然的美景。

(3) 长住型酒店

长住型酒店(extended-stay hotels)是以接待永久居住地商务客人、度假住宿时间长的客人或是家庭旅游者为主,为他们提供正常的客房或餐饮服务的酒店。这类酒店的建筑布局与公寓相似。

其客房多采用家庭式布局,配备适合客人长住的家具和电器设备,通常都有厨房设备供客人自立饮食。服务讲究家庭式气氛,亲切、周到、针对性强。

(4) 会议型酒店

会议型酒店(convention hotels)是以接待参加会议的客人为主,为他们提供会议相关服务的酒店。酒店至少应该具备一个或多个会议厅以及多功能厅、展览厅、多媒体设备、同声翻译系统设备以及高效的会议接待服务,以利于进行团体会议活动。

(5) 经济型酒店

经济型酒店(economy/budget hotels)是主要接待那些出来休闲度假,但收入有限,愿意接受清洁、低价服务的客人,为他们提供最基本的服务项目的酒店。

经济型酒店的特点是经济、简约、规模小(客房在100间左右);设施相对简单,但装饰布置考究;注重功能性,力求在提供的核心服务——“住宿和早餐”上精益求精。从最初的“锦江之星”到“如家”、“莫泰168”、“宜必思”、“假日快捷”等一批经济型酒店已初具规模。

(6) 全套房酒店

全套房酒店(all suites hotels)是接待商务客人、长期但非永久性出差的企业行政人员、寻求经济膳宿的旅行者夫妇和家庭等,并为他们提供服务的酒店。客房的类别以套房为主,等级较高,公共区域面积相对较少。

(7) 赌场酒店

赌场酒店(casino hotels)是以赌博娱乐为主要营业内容的酒店。此类酒店一般是在物业内附设合法经营的赌场。赌场酒店也会提供餐饮、购物、娱乐的场所,例如健身中心、室外游泳池、餐厅、会议厅等,其建筑一般都很豪华。



(8) B+B 家庭旅馆

B+B 家庭旅馆是一种可向客人提供住宿和早餐的家庭式酒店,“B+B”英文全称为 Bed and Breakfast,意思是“住宿加早餐”。旅游手册上也常有许多这种酒店的电话和名称,旅客可提前三四天预订房间。



案例分析

度假酒店的新卖点

有一家高档酒店,位于智利北部的阿塔卡马沙漠,酒店有 52 间客房,平均房价 659 美元/人日,由探险酒店集团经营管理。酒店的卖点在于探险。它的目标市场是探险旅游者。酒店为顾客组织了 35 个探险活动,包括步行、远足、骑马、登山、攀岩、驾车探险远征等,由顾客选择参加。

根据这类探险游客的平均逗留时间,酒店有针对性地推出了 2636 美元“四日游”的报价项目。这个项目包括四个晚上的住宿、四天所有的饮食及探险活动,喝酒另收费。为了安全和管理,每项探险活动的参加人数限制最多十人,每天在晚餐前由顾客选择第二天的活动内容。酒店配上导游兼安全员。

在遥远的沙漠地区经营度假酒店,重要的是要有一种探险旅游者所喜欢的气氛。从城市里来的探险旅游者喜欢一到酒店就打开窗户,放松自己,享受宁静。酒店内没有电视,没有影碟播放机,但有卫星天线连接的电话。

在阿塔卡马沙漠听到的唯一声音是鸟鸣和夏天房间天花板上老式风扇轻轻的呼呼声。厨师长为探险旅游者准备了清淡的、新鲜可口的菜肴,他认为重油、熏肉不利于探险旅游,新鲜的蔬菜水果都是随每天的航班运来的;当然,这些成本都计算在昂贵的房价中。

这家有 52 间客房的度假酒店,虽然地理位置远在沙漠的边缘,日常供应有诸多不便,但其产品、服务和设计的节目完全符合他们的目标市场——探险旅游者的需求,所以高价策略很成功。

思考题:

度假酒店的经营管理还应在哪些方面适应宾客的需求? 提出你的建议。

(资料来源:翁钢民. 现代酒店管理: 理论、方法与案例. 天津: 南开大学出版社, 2004)

第二节 酒店的组织机构概述

一、酒店管理机构框架

1. 酒店管理组织

酒店管理组织,一般由三大机构组成。

- ① 决策机构;
- ② 业务经营机构;
- ③ 管理职能机构。



2. 酒店的基层部门

酒店的基层部门至少应该有 8 个。

(1) 餐饮部

提供餐饮和相关服务及客房送餐服务、宴会服务等。

(2) 客房部

客房部也叫房务部、前台部,负责客房预订、总台接待、房间清扫、公共区域卫生、咨询、财务总结等业务。

(3) 人事部

负责招聘、处理劳资关系、工资结算、人员培训、辞退员工等事务。

(4) 营销部

负责营业推广、广告宣传及推销酒店的产品,处理公共关系等事务。

(5) 安保部

负责酒店的防火、防盗,保证客人与职工生命财产的安全。

(6) 财务部

负责酒店的收支、核算、分析,对物品原料的采购、储存、发放等进行控制。

(7) 工程部

负责酒店设备设施的维护、维修保养、装修改造等。

(8) 总经理办公室

负责酒店的行政事务管理,例如:日常行政工作、事务管理、文秘工作等。

二、酒店组织机构管理

1. 组织的定义

组织就是一种特定的人际关系,例如:党组织、工会组织等。

2. 组织的特征

组织有全员参与、自我完善;职工归属感;自上而下的权威;管理层次与控制幅度等特征。

3. 组织的组建原则

目标明确、精简机构;责、权、利相统一;指挥协调;集中与分散等原则。

4. 组织的组建形式

直线制、直线职能制、事业部制、矩阵制、立体矩阵制等组建形式。

5. 酒店基层组织的管理内容

① 搞好定岗、定员、定额;

② 组织好服务与生产;

③ 工作组与工作轮班制。例如多班制的排班要求注意均衡搭配,灵活配人、因岗设人和严格交接班制。